Workshop FTH : en attendant le CST…

Les résultats de l'étude KPMG, dévoilée mardi 18 juin lors du Workshop de la FTH « Le tourisme, moteur de croissance », sont une première en Tunisie, même s'ils tendent à confirmer ce que tous les observateurs du secteur supputaient depuis si longtemps.

La contribution du tourisme à l'économie nationale est sous-estimée, même dans sa composante directe. Celle-ci ne serait pas de 4,1% comme estimé par notre comptabilité nationale, mais de 8,6%.

Toujours selon l'étude de KPMG, la contribution globale du secteur au PIB (directe, indirecte et induite) serait de 13,03% en 2017. On peut remarquer que cette estimation rejoint peu ou prou celle du World Travel & Tourism Council, à savoir 14,2% pour la même année.
En 2019, l'étude prévoit une contribution globale du tourisme de 14,2%.

Ces chiffres semblent avoir convaincu les décideurs et ministres présents, et à leur tête le Chef du Gouvernement qui a tenu à affirmer l'engagement de l'Etat en faveur du tourisme et a appelé à un partenariat Etat-secteur privé. Mission accomplie donc pour la FTH qui a su aller au-delà des intérêts de ses affiliés pour réaliser une étude attendue par l'ensemble des acteurs du tourisme tunisien.

Cependant, l'effort de la FTH n'est pas allé jusqu'à convaincre le Chef du Gouvernement d'annoncer la mise en œuvre effective du Compte satellite du Tourisme (CST).

« L'élaboration d'un CST de la Tunisie apparaît particulièrement indispensable et urgente », concluait en 2002 un rapport du même KPMG commandé par la Banque Mondiale.
En 2010, le gouvernement tunisien décida le lancement du CST. Nous espérons que sa mise en œuvre sera enfin annoncée.

Lotfi Mansour

L’arrivée du Chef du Gouvernement Youssef Chahed à l’UTICA pour présider le workshop.
Il est accompagné par (de droite à g.) le Ministre du Tourisme René Trabelsi, le Président de la FTH Khaled Fakhfakh, le vice-président de l’UTICA Hichem Elloumi et le président de la FRH Djerba Jalel Henchiri



Il faut que ça cesse

Le Ministre René Trabelsi subit encore et toujours un interminable procès en illégitimité.

Tout est parti d’un article du site libanais El Mayadeen daté du 8 juin, et

selon lequel les autorités tunisiennes auraient sécurisé la *« délégation israélienne »* lors du pèlerinage de la Ghriba.
Il n'en fallait pas plus pour enflammer certains médias tunisiens, sans que la conversion de « pèlerins juifs » en « délégation israélienne » n'éveille en eux le moindre soupçon.

Et revoilà le Ministre du Tourisme sommé de donner explication et démenti. Un rituel que René Trabelsi doit désormais prévoir dans son agenda au moins une fois par mois : « Oui, je suis juif, non je ne suis pas israélien, oui je mange kasher, non je n'ai rien contre la nourriture halal, oui j'encourage les juifs tunisiens à visiter leur pays natal, non je n'ai pas l'intention de leur interdire d'avoir deux passeports… ».
Bientôt on lui demandera d'instaurer aux frontières un "test idéologique" pour tout touriste voulant fouler la terre tunisienne : pas de Français votant Front National, pas d'Américains du Constitution Party, pas d'Allemands du NPD, pas de Loups Gris turcs… et pendant qu'on y est, pas de descendants de harkis algériens ni d'enfants de goumiers marocains ou tunisiens.

Drôle de pays où on peut monter en épingle une histoire de guide touristique qui aurait désigné en chuchotant (apparemment pas assez…) la maison où Abou Jihad a été assassiné par les services israéliens en 1988, pour ensuite mettre en cause le Ministre du Tourisme. Drôle de pays où l'on peut insinuer que le tourisme tunisien ne doit sa relative vigueur qu'aux 2000 juifs de la Ghriba, alors qu'il s'apprête à recevoir 9 millions de touristes. Drôle de pays où certains se croient en droit de sommer un Ministre du Tourisme – tunisien عن جد أبا ً, faut-il le rappeler – de s'expliquer à tout bout de champ sur ce qui s'écrit ou se dit dans les médias moyen-orientaux.

Assurément, le Ministre du Tourisme n'est pas parfait et son action est à parfaire. Mais de quel droit devrait-on lui faire subir cet interminable procès en illégitimité ? Il faut que ça cesse.

Lotfi Mansour

Tunisia Hospitality Award : le Jury désigne les lauréats

Les lauréats du Tunisia Hospitality Award ont été désignés par le Jury. Leurs noms seront divulgués lors de la cérémonie de remise des trophées, le 19 juin au Laico Tunis.

Réuni le 30 mai, le Jury du Tunisia Hospitality Award s'est prononcé en faveur de 20 hôtels dans diverses catégories, 4 associations, 3 journalistes des médias généralistes et 8 élèves en formation professionnelle. Leurs noms seront divulgués lors d'une soirée de gala le 19 juin au Laico Tunis.
Une cuvée exceptionnelle pour cette première édition du Tunisia Hospitality Award qui se tiendra sous le haut patronage de René Trabelsi, Ministre du Tourisme et de l'Artisanat, et en présence de plusieurs personnalités du tourisme, de la banque et de l'administration.

Premier Award hôtelier en Tunisie, le Tunisia Hospitality Award est aussi un label de qualité décernant deux types de trophées :

- les trophées de « **l'Excellence hôtelière** » (17 hôtels, une chaîne hôtelière et un directeur général d'hôtel) selon l'indice GRI de ReviewPro, qui est une agrégation de toutes les notes que les hôtels ont obtenues durant une année sur 175 plateformes de réservation telles que Booking.com, TripAdvisor, Google+, HolidayCheck, TopHotels et bien d'autres ;
- les trophées « **Jasmin d'Or** » récompensant des hôtels particulièrement impliqués dans les domaines de l'animation de leur région, de la culture et/ou du tourisme durable, ainsi que des associations agissant dans ces mêmes domaines. Des trophées Jasmin d'Or seront aussi décernés à une maison d'hôtes ou un gîte rural, ainsi qu'à 3 journalistes de la presse généraliste.

Ainsi, le Tunisia Hospitality Award sera sans conteste la nouvelle référence des hôtels tunisiens en matière de qualité des prestations telles qu'elles

sont perçues par les clients, et d'innovation dans des domaines d'avenir pour notre tourisme.

Photo :
Réuni le 30 mai 2019 au Laico Tunis, le Jury de Tunisia Hospitality Award était composé de : (de dr. à gauche) Mariem Kamoun (docteur en tourisme), Slah Maaoui (président du jury Jasmin d'Or), Mounir Ben Miled (président du jury Excellence Hôtelière), Lotfi Mansour (président du Comité d'organisation), Raouf Ben Amor (assis à gauche : comédien, ancien Directeur de l'Animation et de la Communication des hôtels Abou Nawas), Emna Bouchoucha (consultante).
(Au centre, Wissem Souifi, Directeur général du Laico Tunis.)
Walid Tritar (FI2T) et Sonya Ayed (FTAV), empêchés pour cette réunion, ont participé activement à l'élaboration des trophées et des critères de sélection.

René Trabelsi : le pays a besoin de devises

Lors d'une rencontre à Nabeul organisée par l'Institut des Politiques Publiques du parti Machrou3 Tounes, il y a eu convergence de points de vue entre l'actuel Ministre René Trabelsi et l'ancien, Slim Tlatli. Le premier pour dire que notre tourisme *« a besoin de devises et donc des marchés internationaux qui en sont pourvoyeurs »*, et le second pour insister sur le fait qu' *« il faut arrêter la course vers la seule augmentation du chiffre des entrées touristiques »*. Décryptage.

Le paradoxe du tourisme tunisien peut se lire au niveau des chiffres des 4 premiers mois de l'année en cours, en comparaison avec ceux de la même

période de 2010.

Année exceptionnelle en terme de croissance des entrées (+25,5% au 30 avril), 2019 ne pallie pas pour autant (pas encore…) les fragilités apparues depuis 2011, à savoir une augmentation des entrées ne s'accompagnant pas d'une progression des nuitées et des recettes.

En effet, pour les 4 premiers mois de cette année, on enregistre une baisse des nuitées (–27,1% au 30 avril par rapport à la même période de 2010). Idem pour les recettes en devises étrangères (–19% en euros et –33% en dollars US) ; une baisse dont la dévaluation du dinar n'est pas la seule explication.

La raison en est que depuis 2011, le tourisme tunisien a vu se transformer sa structure de clientèle en faveur des marchés maghrébins dont la durée de séjour est en moyenne moindre que celle des autres marchés (1,13 jours contre 6,8 pour les marchés européens en 2017) et le mode d'hébergement souvent non hôtelier.

Ainsi, restant moins dans le pays, les Maghrébins dépensent moins. La question pour les décideurs tunisiens est de rétablir l'ancien équilibre entrées/recettes/nuitées en incitant les Maghrébins à opter pour de plus longs séjours, et en augmentant le nombre d'entrées européennes.

Pour tous les marchés, le tourisme tunisien doit se montrer plus inventif en montrant toutes les possibilités de visites et d'expériences à vivre dans le pays.

Et montrer aux Algériens qu'il est plus intéressant pour eux d'opter pour un forfait dans un hôtel tunisien que de passer par le locatif. C'est ce qu'a démontré il y a quelques mois un éditorialiste algérien dans une vidéo sur Facebook.

A nos hôtels et agences de voyages de porter cette bonne parole aux oreilles des Algériens…

Lotfi Mansour

Tunisair : enfin la restructuration

Tunisair peut espérer un redressement à l’horizon 2023 suite au train de mesures pris hier en sa faveur en Conseil ministériel restreint.

Suite au train de mesures pris en faveur Tunisair lors du CMR d’hier, la compagnie peut espérer un redressement à l’horizon 2023, durée de son nouveau business plan.

Les mesures prises concernent notamment :

– un prêt de 48 millions DT garanti par l’Etat au profit de Tunisair Technics et qui servirait à la réparation des avions cloués au sol faute de réparation ;

– le déblocage de 52 millions DT qui serviront au dédommagement des membres du personnel appelés à quitter le groupe. Ce montant permettrait dans un premier temps, et dès cette année, le départ de 400 à 450 personnes. Le reste du plan social (quelque 800 personnes supplémentaires) serait financé par les moyens propres de Tunisair ;

– un accord de principe sur l’augmentation du capital de la compagnie nationale dont le montant et les modalités seront examinés ultérieurement ;

– l’adoption d’un mode de gouvernance simplifié permettant une plus grande latitude au management de Tunisair dans la prise de décision, en contrepartie d’un contrat de performance avec l’Etat.

Ces mesures devraient permettre une sortie de crise de la compagnie nationale qui se fera réellement ressentir *« à partir du printemps prochain »*, selon Ali Miaoui, DGA commercial de la compagnie.

A court terme, Tunisair a dû réduire ses vols de l'équivalent de 12 000 sièges au mois de mai et prévoit une réduction de 180 000 sièges (700 vols) du 1er juin au 15 septembre. Des réductions qui toucheront notamment l'Afrique subsaharienne.

LTI Bellevue Park : ça baigne !

Le LTI Bellevue Park à Port El Kantaoui vient de se voir décerner le certificat de l'hôtel « ayant le plus haut standard au monde dans la qualité de l'eau » par la société de certification Cristal qui lui décerne le « Cristal Global Awards 2019 » (Highest AquaCheck Standard in the World).

Cette certification intervient après celles attestant la conformité de l'hôtel dans les domaines suivants : nourritures, eau, piscine, chambre, qualité, durabilité et sécurité.

Photo : (de gauche à droite) **Hichem Driss** (Propriétaire lti Bellevue Park)**, Karim Baaziz** (Director Operation – DTH Hotels)**, Nizar Marghli** (GM lti Bellevue Park)**, Christian Grage** (CEO DTH Hotels)**, Hani Chaker** (GM Cristal)

Le Tunisia Hospitality Award sur la Radio Nationale

> En vidéo, tous les détails sur les trophées du Tunisia Hospitality Award présentés par Lotfi Mansour (président du comité d'organisation) le 25 avril sur la Radio Nationale.

La liste des trophées comprend également le **Prix de la meilleure chaîne hôtelière**, également basé sur les indices GRI de ReviewPro.

Pour en savoir plus, lire l'article : **Tunisia Hospitality Award, les futurs trophées**

Tunisia Hospitality Award : les futurs trophées

> Le Jury de Tunisia Hospitality Award, récemment rejoint par Slah Maaoui, ancien ministre du Tourisme, s'est réuni aujourd'hui à l'hôtel Avani Suites Tunis pour fixer la liste des trophées qui seront décernés lors de la cérémonie du 19 juin prochain.

L'objectif du trophée **Tunisia Hospitality Award** (THA) est de créer une saine émulation parmi les hôtels tunisiens, de récompenser et promouvoir la qualité du service, la bonne gouvernance, la formation du personnel ainsi que la promotion culturelle, l'animation et le tourisme durable.

Slah Maaoui, ancien ministre du Tourisme et père du "Jasmin d'Or" (trophée lancé dans les années 90 et resté dans les mémoires comme le trophée de référence du tourisme tunisien), a rejoint le Jury de THA pour présider les

Prix spéciaux qui seront baptisés “Jasmin d’Or” (désormais marque déposée de MCM, société éditrice de **letourismemagazine.com** et **TunisiaTourism.info**).

Ainsi, la soirée de gala de THA se tiendra le 19 juin au Laico Tunis sous le haut patronage de René Trabelsi, Ministre du Tourisme et de l’Artisanat. 18 trophées seront décernés sur la base de l’indice GRI de **notre partenaire ReviewPro**, et 5 prix “Jasmin d’Or” sur décision du Jury.

Les **Prix de l’excellence hôtelière**, basés sur le GRI/ReviewPro, seront :

- les 15 meilleurs hôtels (5 dans chaque catégorie de 3 à 5 étoiles) ;
- la meilleure chaîne hôtelière (selon nombre d’hôtels dans le Top 25 et la moyenne de leur GRI) ;
- le meilleur General Manager d’hôtel (en place depuis 3 ans au moins et dont l’hôtel figure dans le Top 25) ;
- la meilleure Chambre d’hôtel selon sa note du GRI (Prix spécial du Ministre du Tourisme).

Les **Prix spéciaux du Jury “ Jasmin d’Or”** seront décernés pour :

1/ les **8 meilleurs élèves** des 8 écoles publiques de formation professionnelle (hôtellerie, niveau BTS) ;

2/ un hôtel s’étant particulièrement impliqué dans :
– **la promotion de la culture** et/ou
– la **sauvegarde de l’environnement** et le **tourisme durable**
– l’**animation de sa région** ;

3/ une association ou un collectif de la **société civile** particulièrement actif en régions dans :
– le domaine culturel
– l’animation
– le tourisme durable ;

4/ le meilleur hébergement alternatif (gîtes, maison d’hôtes…) ;

5/ un Prix des médias (national et international).

La liste des hôtels nominés (7 de chacune des catégories) et des chaînes hôtelières (3 chaînes) sera rendue publique très prochainement après sa soumission à la Direction du Produit de l’ONTT.

Slah Maaoui et Mounir Ben Miled présideront respectivement les Trophées “Jasmin d’Or” et les Prix de l’excellence hôtelière (GRI)



De g. droite : Walid Tritar (FI2T) et Sonya Ayed (FTAV), très impliqués dans les débats du choix des trophées, et Raouf Ben Amor, maître de cérémonie de la soirée de gala, qui apporte sa grande expérience non seulement du monde du spectacle mais aussi de l’hôtellerie puisqu’il fut tour à tour directeur de l’animation et de la communication de la chaîne Abou Nawas



Ambiance studieuse à la réunion du Jury
Au centre, Meriem Kammoun (Universitaire) ; à droite, Emna Bouchoucha (Consultante)



IMEX Francfort : l’ONTT cherche des exposants

L’Office National du Tourisme Tunisien informe les professionnels qu’il dispose encore de 5 places sur son stand au salon IMEX.

L’Office National du Tourisme Tunisien participera au salon IMEX Francfort prévu du 21 au 23 mai 2019 avec un stand de 19 m^2. Une partie de stand est dédiée aux professionnels, l’ONTT prévoit 8 participants pour un coût de 8000 Dt chacun.

A cet effet, les professionnels intéressés sont priés de confirmer leur participation auprès de Mme Amira Zormati, responsable MICE à la Direction Centrale de la Promotion (**amira.zormati@discovertunisia.com**) au plus tard le jeudi 25 avril 2019.

Il est à noter que seules 5 places sont encore disponibles à ce jour.

Réunion au sommet autour du marché néerlandais

Sur invitation de l’ONTT, l’Association néerlandaise des agents de voyages et voyagistes (ANVR) s’est réunie le 17 avril à Hammamet à l’hôtel The Orangers Garden Villas & Bungalows. L’occasion d’un échange franc et fructueux avec les professionnels et décideurs tunisiens (ONTT, FTAV, Fi2T) pour une relance de ce marché.

Photo : de gauche à droite, Antonius Lansink (ambassadeur des Pays-Bas en Tunisie), Mohamed Attia (représentant de l’ONTT aux Pays-Bas), Frank Ostdam (président de l’ANVR), Sonya Ayad (vice-présidente de la FTAV), Leila Tekaia (directrice Marketing à l’ONTT), Houssem Ben Azzouz (président de la Fi2T)

C’est à un bilan de la destination que se sont livré les tour-opérateurs néerlandais, et à leur tête le président de l’ANVR, Frank Ostdam, ainsi que l’ambassadeur des Pays-Bas en Tunisie, Antonius Lansink. Un bilan plutôt flatteur puisqu’on parle d’une *« destination intéressante où les hôtels sont bons et le service de qualité »* ; *« la qualité est là, la demande existe »*, a renchéri un autre.

L’ambassadeur Antonius Lansink, lui non plus, n’a pas tari d’éloges : *« la Tunisie est un pays promu à un grand développement, et si vous vous y impliquez, il sera très profitable pour vous »*, a-t-il plaidé devant les TO. Sans oublier de mettre l’actuel Ministre du Tourisme et de l’Artisanat, René Trabelsi, parmi les atouts de la destination en le qualifiant de *« ministre actif et compétent »*.

Cependant, les Néerlandais semblent adeptes du principe selon lequel « il n’y a pas d’éloge flatteur sans la liberté de blâmer ». Les professionnels tunisiens présents ont donc eu droit à quelques petites piques sur la *« saleté en dehors des hôtels »*, le *« manque de capacité aérienne »*, la qualité du service qui reste insuffisante malgré une *« réelle amélioration »*, la *« faiblesse du positionnement »* et même… *« les salaires trop bas »* du personnel hôtelier *(voir interviews en vidéo)*.

« Les Néerlandais sont francs et directs », souligne avec humour le président de l’ANVR. Et c’est avec le même humour que ce dernier parle du retard de 4

heures subi par le vol Tunisair qui les emmenait depuis Amsterdam : *« Cela nous a permis de regarder le match de l'Ajax Amsterdam, et nous l'avons gagné ! »* s'est-il amusé.

A ces qualités de franchise et d'humour, les Néerlandais semblent en ajouter une troisième : l'indulgence, puisque personne n'a pipé mot du transfert improvisé qui leur a été servi depuis l'aéroport de Tunis jusqu'à l'hôtel à Hammamet.

LM

Interviews de Frank Ostdam, président de l'ANVR, et Antonius Lansink, ambassadeur des Pays-Bas en Tunisie

Le marché néerlandais peut-il retrouver son niveau de 2008 ? Oui, répondent les professionnels tunisiens.

Arrivées des Néerlandais :

2008	95 307
2010	75 244
2017	11 150
2018	22 638

(source : ONTT)